

<1> 神戸市消費生活会議の運営状況

回 数	開催年月日	審 議 内 容
第1回	平成12年8月31日	○ 神戸市消費生活会議の運営等 ○ 神戸市における消費者施策の今後の展開 ○ 部会の設置
第2回	平成13年5月8日	○ 部会の審議状況（中間報告） ○ 消費者行政と関連する主な事業等 1 神戸市の介護保険の実施状況（保健福祉局） 2 家電リサイクル法施行後の現状及び課題（環境局） 3 すまいるネットの実績報告について（住宅局） ○ 神戸市民のくらしをまもる条例に基づく附属機関等の運営状況について報告
第3回	平成14年5月9日	○ 部会の審議報告（最終報告） ○ 新しい部会の設置 ○ 消費者行政と関連する主な事業等 1 ユニバーサルデザインの推進，神戸市の介護保険制度の実施状況（保健福祉局） 2 資源集団回収活動助成制度（環境局） ○ 神戸市民のくらしをまもる条例に基づく附属機関等の運営状況について報告

〈2〉神戸市消費者苦情処理審議会の運営状況

(1) 開催回数(前回 消費生活会議(14.5.9)以降の開催)

第 15 回	平成 14 年 5 月 31 日	第 22 回	平成 15 年 4 月 18 日
第 16 回	平成 14 年 7 月 12 日	第 23 回	平成 15 年 5 月 30 日
第 17 回	平成 14 年 8 月 20 日	第 24 回	平成 15 年 7 月 18 日
第 18 回	平成 14 年 9 月 20 日	第 25 回	平成 15 年 9 月 9 日
第 19 回	平成 14 年 12 月 9 日	第 26 回	平成 15 年 11 月 14 日
第 20 回	平成 15 年 2 月 14 日	第 27 回	平成 15 年 12 月 11 日
第 21 回	平成 15 年 3 月 12 日		

(2) 審議項目

① 折りたたみ自転車の折損トラブルについて審議(第 15 回)

「折りたたみ自転車で走行中に、ハンドルを安全線まで十分にはめずに誤使用していたこともあったが、普通の平坦な道を走行していたにも関わらず、ハンドルが接続部分で折れてしまった」という苦情について審議した。

これについては、消費者の安全性の確保を図るため、消費者が誤使用することのないように取扱説明書等への“注意表示”を十分に行うよう当該事業者に対して要望すべきであるとの見解を示した。

② 販売目的を隠し、強引な態度で排水管の清掃等の契約を締結させる事業者への条例に基づく指導について審議(第 15 回)

当該事業者は、排水管の清掃や風呂改修工事、また白蟻駆除等を行っているが、この事業者については、「近所の工事に来た等と言って来訪した際に、高額な風呂改修工事を契約し、翌日、やめたいと口頭で伝えたが取り合ってもらえなかった」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

③ 無料きもの着付教室を開催し、着物を販売する事業者への条例に基づく指導について審議(第 16 回、第 19 回)

当該事業者は、日本の代表的な民族衣装である「きもの」を広く普及、振興することを目的としている特定非営利活動法人であり、着物の無料着付教室を開催している。

この事業者については、「無料着付教室に通っていて、セミナーに行ったところ、高額な帯を買わされた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

④ 消費者包装の適正化について審議 (第 17 回～第 19 回)

神戸市消費者協会主催の「包装について考える会」の審査に参加するとともに、消費者包装の問題に関する検討を行った。また、過大包装指摘商品に対する条例に基づく指導についても審議を行った。

⑤ キャッチセールスで高額なエステサービス及び関連商品の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 18 回)

当該事業者は、エステサービス及び下着や化粧品等の美容関連商品の販売を行っているが、この事業者については、「キャッチセールスで店に行き、長時間にわたり執拗に勧誘され、高額な商品の契約を締結させられた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑥ 主に高齢者を対象として、排水管の清掃等の契約を締結させる事業者への条例に基づく指導について審議 (第 19 回)

当該事業者は、排水管の清掃や床下補強工事等を行っているが、この事業者については、「一人暮らしの高齢の母親の所にやって来て、勝手にマンホールの蓋を開けて掃除をし、支払いの請求をしてきた」など、主に高齢者が被害に遭ったという苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑦ 強引な態度で浄水器の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 20 回)

当該事業者は、浄水器の販売を行っているが、この事業者については、「既設の浄水器では効果がないと言われて、新しい浄水器を執拗に勧誘された後、勝手に取り付けられた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑧ キャッチセールスで高額なエステサービス及び関連商品の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 21 回)

当該事業者は、エステサービス及び化粧品等の美容関連商品の販売を行っているが、この事業者については、「キャッチセールスで店に行き、長時間の勧誘によって無料エステ付の高額な化粧品の契約を結ばされた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑨ 強引な態度で床下換気扇工事や白蟻駆除工事等の契約を締結させる事業者への条例に基づく指導について審議 (第 21 回)

当該事業者は、床下換気扇工事や白蟻駆除工事等を行なっているが、この事業者については、「床下換気扇工事の契約について、何度も断ったのに帰ってくれず、仕方なく契約した」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑩ キャビネットストッパーの安全性について審議 (第 21 回)

「キャビネットストッパーをマグネットロック式の両開き扉のテレビ台につけたところ、9ヶ月の赤ちゃんが扉のすき間に指をはさんだ。安全性に問題があるのではないか。また、誤解を招く表示ではないか」という苦情について審議した。

これについては、キャビネットストッパーやテレビ台自体には欠陥があるとはいいにくく、ある条件下で使用した場合に2次的な被害がでるといふ、今までは想定されにくかった事例であるが、幼児用の安全器具という観点から考えると安全性を確保することは重要であり、製造メーカーに改善を要望するとともに、家電メーカーへ情報提供すべきとの見解を示した。

⑪ 強引な態度で高額なダイビングスクール及び関連器材の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 22 回)

当該事業者は、ダイビングスクールやダイビング器材の販売を行っているが、この事業者については、「友達に誘われて店に行き、長時間の勧誘によってダイビングスクールや器材の販売を次々に勧誘され契約を結ばされた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑫ 市民からの過大包装商品の申出について審議 (第 22 回～第 23 回)

消費者から「過大包装ではないか」と申し出のあった商品について検討を行った。また、その過大包装指摘商品に対する条例に基づく指導についても審議を行った。

⑬ 厚さ調整機能付きスライサーの安全性について審議 (第 22 回)

「厚さ調整機能がついているスライサーを使いセロリを切っているときに、刃で親指をケガした。刃の下プレートの「たわみ」が大きく、構造的に問題ではないか」という苦情について審議した。

これについては、誤使用の可能性があることや一定の注意表示もされていたことから、ただちに欠陥商品とするのは難しいが、使用中に通常予測できないプレートの『たわみ』が発生する可能性があり、この商品について改善の余地があるとしたうえで、安全性確保の観点から問題点の指摘と改善について製造メーカーへ要望すべきであるとの見解を示した。

⑭ 高額なミシンの販売を強引に行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 23 回)

当該事業者は、ミシンの販売を行っているが、この事業者については、「無料でミシンの修理をすると訪問があり、使用中のミシンを下取るからと、高額なミシンの勧誘を受け契約を結ばされた」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑮ 強引な態度で浄水器の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 24 回)

当該事業者は、浄水器の販売を行っているが、この事業者については、「水道の点検と来訪があり、説明中に断ると、『人が一生懸命に説明をしているのに』と言われこわくなり、高額であったが契約してしまった」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑯ 強引な態度で浄水器の販売を行う事業者への条例に基づく指導について審議 (第 25 回)

当該事業者は、浄水器の販売を行っているが、この事業者については、「以前、台所に浄水器を取付けに来訪した業者が再び来訪し、今回は風呂場に浄水器を取付けて、『はずして帰って。』と言ったが、印鑑を押すまでなかなか帰ってくれずに契約してしまった。」などの苦情が寄せられているため、事業者に対して取引内容の改善や社内教育の徹底等を指導すべきとの見解を示した。

⑰ 不当な取引行為の見直しをはじめとした「神戸市民のくらしをまもる条例施行規則」の改正について審議 (第 26 回～継続審議中)

消費者契約法の施行や国際化やIT化など社会経済情勢の変化による消費動向の変化、また他都市における規制内容の充実などに対応した総合的な見直しを行うため、「神戸市民のくらしをまもる条例施行規則」の見直しについて検討を行っている。

具体的には、『不当な取引行為』、『単位価格表示』、『理容、美容、クリーニングの役務表示』、『保証書の添付』の見直しについて、現在、継続審議中である。